

VŠĮ KAUNO MIESTO POLIKLINIKOS VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

I. BENDROJI DALIS

- 1.1. Viešoji įstaiga Kauno miesto poliklinika (toliau – poliklinika) yra Lietuvos nacionalinės sveikatos sistemos asmens sveikatos priežiūros įstaiga (toliau – ASPĮ), teikianti ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas. Įstaigos steigėjas yra Kauno miesto savivaldybė.
- 1.2. Poliklinika dirba vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, Sveikatos sistemos, Sveikatos priežiūros įstaigų, Sveikatos draudimo, Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo, Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymais, teisės aktais, normatyviniais dokumentais, įstaigos įstatais ir vidaus tvarkos taisyklėmis.
- 1.3. Vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato bendruosius pacientų ir poliklinikos darbuotojų tarpusavio santykių principus ir elgesio normas.

II. PACIENTŲ KREIPIMOSI TVARKA

- 2.1. Poliklinika dirba darbo dienomis 7.00 – 20.00 val. Radiologijos centro magnetinio rezonanso tomografijos kabinetas Šilainių padalinyje (Baltų pr. 7, 7B) dirba darbo dienomis 7.00 – 22.00 val., šeštadieniais 8.00 – 15.00 val., Kalniečių padalinyje (Savanorių pr. 369-2) – darbo dienomis 7.00 – 22.00 val., šeštadieniais 8.00 – 15.00 val. Radiologijos centro kompiuterinės tomografijos kabinetas Dainavos padalinyje (Pramonės pr. 31) dirba darbo dienomis 8.00 – 20.00 val. Centro padalinio Šeimos sveikatos priežiūros skyriaus poskyriai (Donelaičio g. 70 ir Medvėgalio 21-1), Šančių padalinio Šeimos sveikatos priežiūros skyriaus poskyriai (Borutos g. 16 ir Kampiškių g. 3), Dainavos padalinio Šeimos sveikatos priežiūros skyriaus poskyriai (T. Masiulio g. 8) dirba kintančiu darbo grafiku, kuris skelbiamas poliklinikos internetinėje svetainėje www.kaunopoliklinika.lt bei informacinėse lentelėse prie įstaigos padalinių ir poskyrių pagrindinių įėjimų. Poliklinikos nedarbo laiku šeimos gydytojo paslaugas poliklinikoje prisirašiusiems apdraustiesiems pacientams teikia LSMU Kauno ligoninės bei LSMU Kauno klinikų priėmimo skyriai. Ši informacija skelbiama VŠĮ Kauno miesto poliklinikos internetinėje svetainėje www.kaunopoliklinika.lt bei informacinėse lentelėse prie įstaigos padalinių pagrindinių įėjimų.
- 2.2. Asmuo (globėjas), kuris nori prisirašyti prie pasirinkto poliklinikos šeimos sveikatos priežiūros skyriaus / Psichikos sveikatos centro kreipiasi į registratūrą, kur užpildo ir pasirašo „Prašymą gydytis pasirinktoje pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje“. Prašyme asmuo nurodo pasirinktą konkretų gydytoją (šeimos gydytoją, vidaus ligų gydytoją, vaikų ligų gydytoją, gydytoją psichiatrą), arba sutinka lankytis pas administracijos paskirtą gydytoją (tuo atveju, kai pasirenka polikliniką, nepasirinkęs joje dirbančio gydytojo). Prisirašyti galima ir internetu www.kaunopoliklinika.lt. Mokestis už prirašymo dokumentų tvarkymą netaikomas.
- 2.3. Visuose poliklinikos padaliniuose sveikatos priežiūros paslaugoms pacientai gali registruotis www.kaunopoliklinika.lt nurodytais telefonais, internetu arba atvykę į registratūras. Pasitaręs su šeimos gydytoju, esant poreikiui, pacientas gali registruotis ilgesnei apsilankymo pas šeimos gydytoją trukmei (rezervuodamas 2 talonus).
- 2.4. Atvykę pacientai privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.
- 2.5. Kai poliklinika negali suteikti planuotos asmens sveikatos priežiūros paslaugos (darbuotojui susirgus ar kt.), pacientui per įmanomai trumpiausią laiką nurodytu asmens kontaktiniu telefonu pranešama, kad priėmimo laikas atšaukiamas ir informuojama apie registravimąsi kitu laiku ar pas kitą paslaugą teikiantį darbuotoją.
- 2.6. Šeimos gydytojo paslaugas namuose teikia paciento šeimos gydytojas arba pagalbos namuose tarnybos padalinyje dirbantys šeimos gydytojai poliklinikos direktoriaus įsakymu nustatyta tvarka. Psichikos sveikatos priežiūros paslaugos namuose teikiamos poliklinikos direktoriaus įsakymu nustatyta tvarka. Iškvietimai į namus darbo dienomis registruojami 7.30 – 13.00 val. Šeimos gydytojų iškvietimai į namus registruojami telefonais: Dainavos padalinyje +370 37 403 922, Šilainių padalinyje +370 37 377 771, Centro padalinyje +370 37 409 222, Kalniečių padalinyje +370 37 401 490, Šančių padalinyje +370 37 342 207. Registracijos telefonų numeriai skelbiami www.kaunopoliklinika.lt
- 2.7. Darbo dienomis medicininius mirties liudijimus išduoda šeimos gydytojas. Nedarbo dienomis medicininius mirties liudijimus išduoda budintis šeimos gydytojas. Budinčio šeimos gydytojo telefono numeris skelbiamas ant padalinių ir poskyrių įėjimo durų. Nedarbo dienomis nuo 9:00 iki 11:00 val. susisiekus su budinčiu gydytoju, mirties liudijimas išduodamas nuo 11:00 iki 12:00 val. Šančių padalinyje (A. Juozapavičiaus pr. 72).
- 2.8. Poliklinikos pacientas, kuris nori gauti savo šeimos gydytojo bet kurio komandos nario/gydytojo psichiatro/gydytojo vaikų ir paauglių psichiatro/medicinos psichologo nuotolines sveikatos priežiūros paslaugas (toliau - NSP paslauga) telefonu, kreipiasi į šeimos sveikatos priežiūros skyriaus/psichikos sveikatos centro registratūrą. Pacientais NSP paslaugų gavimui registruojami telefonu darbo dienomis nuo 7:30 iki 20:00 val., registracijos telefonai skelbiami www.kaunopoliklinika.lt.
- 2.9. Poliklinikos šeimos gydytojo komandos narys / psichikos sveikatos centro gydytojas psichiatras ir (ar) gydytojas vaikų ir paauglių psichiatras, teikdamas NSP paslaugą, skambučio metu pacientą identifikuoja pagal Poliklinikos direktoriaus įsakymu patvirtintus kriterijus. Jeigu Poliklinikos šeimos gydytojo komandos nariai / psichikos sveikatos centro gydytojai

psichiatrai ir (ar) gydytojai vaikų ir paauglių psichiatrai negali identifikuoti paciento, tai NSP paslauga pacientui telefonu neteikiama ir pacientas, norėdamas gauti sveikatos priežiūros paslaugas, privalo atvykti į Polikliniką.

2.10. Karantino ir (arba) valstybės lygio ekstremaliosios situacijos Lietuvos Respublikos teritorijoje paskelbimo laikotarpiu pacientų kreipimosi į Polikliniką tvarka užtikrinama ir sveikatos priežiūros specialistų darbas organizuojamas vadovaujantis Sveikatos apsaugos ministro, valstybės lygio ekstremaliosios situacijos valstybės operacijų vadovo nustatytais reikalavimais ir Poliklinikos direktoriaus įsakymais.

III. NEMOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA

3.1. VŠĮ Kauno miesto poliklinikoje teikiamos šios nemokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos:

3.1.1. būtinąją medicinos pagalbą teikiama visiems pacientams sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka;

3.1.2. apdraustųjų privalomuoju sveikatos draudimu asmens sveikatos priežiūros paslaugos, apmokamos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto pagal sutartis su teritorinėmis ligonių kasomis:

3.1.2.1. Pirminė ambulatorinė asmens sveikatos priežiūra:

- apsilankymai pas gydytojus: šeimos, vidaus, vaikų ligų, chirurgo, akušerį – ginekologą;

- papildomai teikiamos skatinamosios paslaugos;

- slaugos paslaugos.

3.1.2.2. Pirminės psichikos sveikatos priežiūros paslaugos.

3.1.2.3. Pirminės odontologinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos.

3.1.2.4. Ambulatorinės specializuotos asmens sveikatos priežiūros paslaugos:

- gydytojų specialistų antrinio lygio paslaugos (konsultacijos);

- papildomai apmokamos paslaugos (kalbos korekcija, ortodontinis aparatas (plokštelė);

- dienos stacionaro paslaugos;

- ambulatorinės chirurgijos paslaugos.

3.1.2.5. Brangiųjų tyrimų ir procedūrų paslaugos.

3.1.2.6. Sveikatos programų paslaugos.

3.1.2.7. Medicininės reabilitacijos paslaugos.

3.1.2.8. Dantų protezavimo paslaugos.

3.2. Pirminio lygio nemokamos paslaugos teikiamos visiems prisirašiusiems prie poliklinikos apdraustiesiems privalomuoju sveikatos draudimu pacientams.

3.3. Antrinio lygio nemokamos paslaugos teikiamos apdraustiesiems privalomuoju sveikatos draudimu pacientams, turintiems gydytojo siuntimą konsultacijai.

3.4. Detali informacija apie teikiamas pirminio, antrinio lygio ambulatorines paslaugas, sveikatos programų, medicininės reabilitacijos, dantų protezavimo paslaugas yra skelbiama registratūrose, informaciniuose stenduose, internetinėje svetainėje www.kaunopoliklinika.lt.

3.5. Pacientui nuo 16 metų sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos tik su jo sutikimu, išskyrus būtinosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo atvejus, kai pacientas negali savo valios išreikšti pats. Pacientas, kuriam yra sukakę 16 metų, teisės įgyja, pareigas prisiima ir jas įgyvendina pats arba, jeigu negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesus, jį atstovauja jo atstovai pagal įstatymą: vienas iš tėvų (įtėvių), globėjas, rūpintojas. Asmuo, kuriam yra sukakę 16 ir daugiau metų, prie Poliklinikos prisirašo, „Paciento valios pareiškimą dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo“ bei visus sutikimus dėl invazinių ir (ar) intervencinių procedūrų pasirašo pats, išskyrus atvejus, kai jis yra neveiksnius ar ribotai veiksnus – tokiu atveju paciento interesus atstovauja teismo paskirtas globėjas.

IV. PACIENTŲ TEISĖS

4.1. Teisė į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas.

4.1.1. Kokybiškų sveikatos priežiūros paslaugų rodiklius ir jų turinio reikalavimus nustato sveikatos apsaugos ministras.

4.1.2. Pacientas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir pagarbų sveikatos priežiūros specialistų elgesį.

4.1.3. Pacientui turi būti suteikiamos mokslu pagrįstos nuskausminamosios priemonės, kad jis nekenėtų dėl savo sveikatos sutrikimų.

4.2. Teisė pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ir sveikatos priežiūros specialistą.

4.2.1. Pacientas teisės aktų nustatyta tvarka turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą.

4.2.2. Pacientas turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros specialistą. Pirminės asmens sveikatos priežiūros specialisto pasirinkimo tvarka nustatyta šių VŠĮ Kauno miesto poliklinikos vidaus tvarkos taisyklių II skyriuje. Pacientai, kurie kreipiasi dėl antrinio lygio konsultacijų, norimą gydytoją specialistą gali pasirinkti išankstinės registracijos metu.

4.3. Teisė į informaciją.

- 4.3.1. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie sveikatos priežiūros įstaigose teikiamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti. Šios informacijos teikimo tvarka nustatyta šių taisyklių III skyriuje.
- 4.3.2. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie jam sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią sveikatos priežiūros specialistą ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją. Sveikatos priežiūros specialisto vardas, pavardė ir pareigos nurodytos privalomoje prisisegti identifikacinėje darbuotojo kortelėje, bei ant darbo kabinetų durų.
- 4.3.3. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę. Šios informacijos teikimo tvarka nustatyta Taisyklių VII skyriuje.
- 4.4. Teisė nežinoti. Informacija apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, sveikatos priežiūros įstaigoje taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę negali būti pacientui pateikiama prieš jo valią. Atsisakymą informacijos pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu medicininėje dokumentacijoje. Šiame punkte nurodyti informacijos pateikimo pacientui apribojimai netaikomi, kai dėl paciento atsisakymo gauti informaciją gali atsirasti žalingų padarinių pacientui ar kitiems asmenims.
- 4.5. Teisė susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose.
- 4.5.1. Paciento pageidavimu jam turi būti pateikti jo medicinos dokumentai. Medicinos dokumentų pateikimas pacientui gali būti ribojamas, jeigu juose esanti informacija pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei. Sprendimą neišduoti pacientui medicinos dokumentų priima gydantis gydytojas.
- 4.5.2. Sveikatos priežiūros specialistas pagal savo kompetenciją privalo paaiškinti pacientui įrašų jo medicinos dokumentuose prasmę. Jeigu paciento reikalavimas yra pagrįstas, netikslus, neišsamus, dviprasmiškus duomenis arba duomenis, nesusijusius su diagnoze, gydymu ar slauga, sveikatos priežiūros specialistas per 15 darbo dienų turi ištaisyti, papildyti, užbaigti, panaikinti ir (ar) pakeisti. Sveikatos priežiūros specialisto ir paciento ginčą dėl įrašų jo medicinos dokumentuose ištaisymo, papildymo, užbaigimo, panaikinimo ir (ar) pakeitimo sprendžia sveikatos priežiūros įstaigos vadovas.
- 4.5.3. Su nepilnamečio paciento iki 16 metų medicinos dokumentais turi teisę susipažinti jo atstovai, pagal LR Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo nuostatas.
- 4.5.4. Teisė susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose gali būti ribojama tik LR įstatymų nustatyta tvarka.
- 4.6. Teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą.
- 4.6.1. Paciento privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie paciento gyvenimo faktus gali būti renkama tik su paciento sutikimu ir tuo atveju, jei tai yra būtina ligai diagnozuoti, gydyti ar pacientui slaugyti.
- 4.6.2. Duomenys apie paciento buvimą VŠĮ Kauno miesto poliklinikoje, jo sveikatos būklę, jam taikytas diagnostikos, gydymo ir slaugos priemones įrašomi į nustatytos formos paciento medicinos dokumentus.
- 4.6.3. Visa informacija apie paciento buvimą sveikatos priežiūros įstaigoje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą turi būti laikoma konfidencialia ir po paciento mirties. Teisę gauti informaciją po paciento mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai.
- 4.6.4. Konfidenciali informacija gali būti suteikiama kitiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame yra nurodyta tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai, išskyrus atvejus, kai pacientas medicinos dokumentuose yra pasirašytinai nurodęs, koks konkretus asmuo turi teisę gauti tokią informaciją, taip pat tokios informacijos teikimo mastą ir terminus.
- 4.6.5. Pacientas turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama.
- 4.6.6. Asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ar slaugant pacientą, atliekantiems paciento sveikatos ekspertizę, be paciento sutikimo konfidenciali informacija gali būti suteikiama tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti.
- 4.6.7. Kai pacientas laikomas negalinčiu protingai vertinti savo interesų ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti suteikiama paciento atstovui, sutuoktiniui (partneriui), tėvams (įtėviams) ar pilnamečiams vaikams tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti.
- 4.6.8. Be paciento sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidenciali informacija gali būti suteikiama valstybės institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę gauti konfidencialią informaciją apie pacientą.
- 4.6.9. Apie sužalotus pacientus, kuriems žala galėjo būti padaryta nusikalstama veika, privaloma nedelsiant pranešti teisėsaugos institucijoms.
- 4.6.10. Paciento sveikatos informacijos privatumas ir konfidencialumas poliklinikoje saugomas teisės aktų nustatyta tvarka.
- 4.7. Paciento teisė į anoniminę sveikatos priežiūrą.
- 4.7.1. Teisę į sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, turi ne jaunesni kaip 16 metų pacientai, sergantys Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos nustatyto sąrašo ligomis. Už sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, pacientas moka pats, išskyrus teisės aktų nustatytas išimtis.
- 4.8. Paciento dalyvavimas biomedicininuose tyrimuose ir mokymo procese.

4.8.1. Be paciento rašytinio sutikimo negalima jo įtraukti į biomedicininis tyrimus. Paciento įtraukimo į šiuos tyrimus tvarką nustato Biomedicininų tyrimų etikos įstatymas.

4.8.2. Poliklinika yra įgijusi LSMU universiteto rezidentūros bazės statusą ir joje tam tikra apimtimi yra vykdomos rezidentūros studijos. Poliklinikos pacientai įstatymų nustatyta tvarka gali būti įtraukiami į mokymo procesą. Laikoma, kad pacientas, pasirašytinai susipažinęs su sveikatos priežiūros įstaigos, kuriose mokomi sveikatos priežiūros specialistai, vidaus tvarkos taisyklėmis, sutinka, kad jis būtų įtraukiamas į mokymo procesą. Pacientas, nesutinkantis dalyvauti mokymo procese arba nesutinkantis, kad informacija apie jį būtų naudojama mokslo ir mokymo tikslais, tai pareiškia raštu. Jo rašytinis pareiškimas turi būti saugomas paciento medicinos dokumentuose.

4.9. Paciento sutikimas dalyvauti trečiajai šaliai jo apsilankymo ir tyrimų atlikimo metu. Paciento apsilankymo bei dalyvavimo intymų tyrimų (lyties organų, krūtų, išeinamosios angos ir kt.) atlikimo metu trečioji šalis (šeimos nariai, globėjai, vertėjai, mokymo proceso dalyviai ir kt. asmenys) gali dalyvauti tik esant paciento rašytiniam sutikimui apie tai atliekant įrašą jo ambulatorinėje asmens sveikatos istorijoje.

4.10. Teisė skųstis.

V. PACIENTŲ PAREIGOS

Pacientai privalo:

5.1. Pasirašytinai susipažinti su pateiktomis vidaus tvarkos taisyklėmis, kitais sveikatos priežiūros įstaigos nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas.

5.2. Rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su poliklinikos sveikatos priežiūros specialistais, vykdyti jų nurodymus, įskaitant gydymą, slaugą ir profilaktiką. Apie atsisakymą vartoti kuriuos nors medikamentus, atlikti procedūras, tyrimus ir kt. informuoti gydantį gydytoją.

5.3. Laikytis poliklinikoje nustatytos prisirašymo, registracijos ir priėmimo pas asmens sveikatos paslaugą teikiančių darbuotojų tvarkos. Pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtinąsias sveikatos priežiūros paslaugų teikimo atvejus.

5.4. Gydančiam ar slaugančiam sveikatos priežiūros specialistui suteikti teisingą ir visą informaciją apie savo sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus pacientui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti sveikatos priežiūros paslaugas.

5.5. Gavęs informaciją apie skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo turi patvirtinti raštu „Paciento valios pareiškime dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo“.

5.6. Vykdyti sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba atsisakyti paskirtų sveikatos priežiūros paslaugų Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Informuoti sveikatos priežiūros specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jis davė sutikimą.

5.7. Pagarbiai ir deramai elgtis su poliklinikos darbuotojais ir kitais pacientais.

5.8. Laiku atvykti paskirtam priėmimui, konsultacijai, tyrimui ar gydymui.

5.9. Užsiregistravus planinei asmens sveikatos priežiūros paslaugai gauti, tačiau negalintis atvykti nustatytu laiku, privalo apie tai informuoti poliklinikos bendruoju registracijos telefonu ne vėliau kaip prieš dvidešimt keturias valandas iki numatomo paslaugos gavimo laiko pradžios.

5.10. Tausoti laikinai jam patikėtą ar bendro naudojimo poliklinikos turta.

5.11. Laikytis šių poliklinikos vidaus tvarkos taisyklių.

5.12. Pacientams draudžiama:

5.12.1. rūkyti, vartoti alkoholinius gėrimus, narkotines ir/ar psichotropines medžiagas poliklinikos patalpose ir/ar teritorijoje;

5.12.2. įžeidinėti, nepagarbiai elgtis su poliklinikos darbuotojais;

5.12.3. į polikliniką atsivesti (atsinešti) gyvūnus;

5.12.4. naudotis mobiliuoju telefonu asmens sveikatos priežiūros specialistų konsultacijos, kitų diagnostinių ar gydymo procedūrų metu;

5.12.5. savavališkai įeiti į poliklinikos tarnybines patalpas.

5.13. Pacientui, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ir kitų pacientų sveikatai ir gyvybei, arba trukdo jiems gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas, sveikatos priežiūros paslaugų teikimas gali būti nutrauktas, išskyrus atvejus, jei grėstų pavojus paciento gyvybei.

5.14. Nutraukus paslaugų teikimą pacientui, nevykdančiam savo pareigų, atsakomybė dėl tolimesnės jo sveikatos būklės lieka pacientui.

5.14.1. Pacientui, kuris du ir daugiau kartų pažeidžia paciento pareigas, dėl ko jam buvo nutrauktas asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimas, visų Poliklinikoje teikiamų antrinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimas ateityje gali būti nutraukiamas apie tai pranešus pacientui žodžiu arba raštu. Sprendimą neteikti ateityje asmens sveikatos

priežiūros paslaugų priima Poliklinikos direktorius Poliklinikos padalinio vadovo teikimu. Šiame punkte nurodyta nuostata netaikoma tais atvejais, kai paslaugos pacientui privalo būti suteikiamos įstatymų nustatytais atvejais.

5.15. Pacientų atstovai padeda pacientui įgyvendinti jų teises naudodamiesi tomis pat teisėmis bei pareigomis kaip ir pacientai.

VI. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP POLIKLINIKOS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA

6.1. Manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paciento, teisės, pacientas (jo atstovas) turi teisę pateikti skundą raštu poliklinikai, išskyrus atvejus, kai dėl jo teisių pažeidimo padaryta turtinė ir (arba) neturtinė žala (žr. 6.11 punktą).

6.2. Skundai turi būti parašyti įskaitomai, valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą.

6.3. Skundą pateikti gali pacientas arba jo atstovas. Nagrinėjami tie skundai, kurie paciento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė. Jei skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi.

6.4. Neįskaitomi, nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai gražinami pacientui.

6.5. Pacientas skunde privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Paciento atstovas privalo pateikti tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą. Asmuo, atnešęs skundą, palieka jį poliklinikos padalinių sekretorėms referentėms. Kai toks

skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujancio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija.

6.6. Asmenys atsiuntę skundą elektroniniais ryšiais, turi patvirtinti tapatybę pasirašydami saugiu elektroniniu parašu, sukurtu saugia parašo formavimo įranga ir patvirtintu galiojančiu kvalifikuotu sertifikatu, arba suformuoti elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, į asmenų prašymus galima atsakyti nedelsiant.

6.7. Asmuo, skundą teikiantis elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu elektroninio pašto adresu info@kaunopoliklinika.lt.

6.8. Pacientas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienus metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

6.9. Direktorius pavedimu per įmanomai trumpą laiką, bet ne ilgiau kaip per 20 darbo dienų, skundas išnagrinėjamas ir raštu pranešama pacientui (jo atstovui) apie nagrinėjimo rezultatus.

6.10. Nepatenkintas nagrinėjimu ir jo rezultatais, pacientas (jo atstovas) gali kreiptis į valstybės institucijas, nagrinėjančias pacientų skundus.

6.11. Pacientas ar kitas asmuo, įstatymu nustatyta tvarka turintis teisę ir norėdamas gauti žalos (turtinės ar neturtinės) atlyginimą, ne vėliau kaip per 3 metus nuo dienos, kai sužinojo ar turėjo sužinoti apie žalą, turi kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją, veikiančią prie Sveikatos apsaugos ministerijos, su rašytiniu prašymu dėl žalos atlyginimo. Komisija yra privaloma ikiteisminė institucija dėl žalos atlyginimo.

VII. INFORMACIJOS PACIENTUI IR JO ARTIMIESIEMS APIE JO SVEIKATOS BŪKLĘ TEIKIMO TVARKA

7.1. Pacientas (jo atstovas), pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę į informaciją apie savo (atstovaujamojo) sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę. Informuodamas apie gydymą/tyrimus, gydytojas paaiškina pacientui gydymo eigą, galimus gydymo rezultatus, įstaigoje taikomus ar gydytojui žinomus, galimus alternatyvius gydymo/tyrimo metodus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo/tyrimo, taip pat apie pasekmes atsisakius siūlomo gydymo/tyrimo. Informacija pacientui pateikiama atsižvelgiant į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškinant specialius medicininius terminus.

7.2. Informaciją pacientui (jo atstovui) apie jo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę teikia gydantis gydytojas.

7.3. Šių taisyklių 7.1.punkte paminėta informacija pacientui gali būti nesuteikta tik tais atvejais, jeigu informacijos suteikimas pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei arba kai pacientas šio įstatymo nustatyta tvarka atsisako šios informacijos. Sprendimą neteikti pacientui informacijos, kuri gali pakenkti paciento sveikatai ar sukelti pavojų jo gyvybei, priima gydantis gydytojas, išskyrus atvejus, kai įstatymai nustato kitokią tokio sprendimo priėmimo tvarką. Apie sprendimo neteikti informacijos priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose. Tais atvejais, kai

pranešimas būtų prielaida žalai pacientui atsirasti, visa 7.1. punkte numatyta informacija pateikiama paciento atstovui ir tai prilyginama informacijos pateikimui pacientui. Informacija pacientui pateikiama, kai išnyksta žalos atsiradimo pavojus.

7.4. Be raštiško paciento sutikimo neviešinama konfidenciali informacija apie paciento gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, ir kita asmeninio pobūdžio informacija, kuri bus sužinota diagnozuojant ligą, gydant ir slaugant, mokymo procese, atliekant biomedicininis tyrimus, tvarkant statistinę, archyvinę medicininę dokumentaciją, išskyrus konkrečius teisės aktų numatytus atvejus.

7.5. Jei pacientas sutinka, kad informacija apie jo sveikatos būklę, diagnozes, taikomą gydymą ir medicininių tyrimų duomenis, prognozę ir kita asmeninio pobūdžio informacija būtų teikiama kitiems asmenims, įskaitant ir šeimos narius, užpildo ir pasirašo „Paciento valios pareiškimo dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo“ atitinkamą punktą, kuriame nurodo konkretaus asmens vardą, pavardę ir gimimo datą bei informacijos teikimo terminą.

7.6. Informacija apie paciento, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesus, sveikatos būklę suteikiama paciento sutuoktiniui (sugyventiniui), paciento tėvams (tėviams) ir paciento pilnamečiams vaikams jų prašymu.

7.7. Pacientui psichikos ligoniui ar kita asmeniui, kuris naudojasi psichikos sveikatos priežiūra, gydytojas psichiatras privalo suteikti informaciją jam suprantama forma, paaiškindamas specialius terminus apie jo sveikatos būklę, ligos diagnozę, galimus gydymo būdus, gydymo prognozę bei kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti gydytis ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie pasekmes, jei siūlomo gydymo atsisakytų. Pacientas turi teisę susipažinti su savo medicinos dokumentais, medicinos dokumentų ištraukomis. Ši informacija pacientui gali būti neteikiama tik tais atvejais, jeigu ji pakenktų paciento sveikatai ar net sukeltų pavojų jo gyvybei.

7.8. Dėl apribojimų pacientui gauti šią informaciją arba susipažinti su jo medicinos dokumentais bei medicinos dokumentų ištraukomis sprendžia psichiatras ir pažymi tai paciento medicinos dokumentuose. Tokiais atvejais atitinkama informacija pateikiama paciento atstovui.

VIII. AMBULATORINIŲ KORTELIŲ, KITŲ DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMO, IŠDAVIMO PACIENTUI AR KITIEMS FIZINIAMS AR JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA

8.1. Ambulatorinė asmens sveikatos istorija yra poliklinikos nuosavybė ir saugoma poliklinikoje. Pacientas ar kiti asmenys neturi teisės jos saugoti, nešioti ar išnešti iš poliklinikos.

8.2. Pacientui pasirinkus kitą pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigą, jo medicinos dokumentai perduodami pasirinktai asmens sveikatos priežiūros įstaigai sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka.

8.3. Pateikus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, pacientui pageidaujant, jo lėšomis turi būti padarytos ir išduotos patvirtintos paciento medicinos dokumentų kopijos ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo paciento kreipimosi. Pacientai dėl kopijų kreipiasi į poliklinikos padalinių (klinikų) referentes.

8.4. Pacientas, norintis gauti diagnozės ir gydymo aprašymus, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus ir raštišką prašymą. Rašytinės informacijos gavimas yra mokamas sveikatos apsaugos ministro įsakymu nustatyta tvarka.

IX. POLIKLINIKOS ADMINISTRACIJOS, PAGALBINIŲ TARNYBŲ DARBO LAIKAS

9.1. Poliklinikos administracijos darbo laikas pirmadieniais - ketvirtadieniais nuo 7.30 iki 16.15 val., penktadieniais nuo 7.30 iki 15.00 val. Poliklinikos administracijos pietų pertrauka nuo 11.30 val. iki 12.00 val.

9.2. Jaunimo centras dirba darbo dienomis 8-20 val.

X. DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ ĮSTATYMŲ, KITŲ TEISĖS AKTŲ IR NORMINIŲ AKTŲ NUOSTATOS

10.1 Darbo saugos ir sveikatos organizavimo bei kontrolės funkcijas įstaigoje vykdo Civilinės, radiacinės ir darbo saugos tarnyba. Civilinės, radiacinės ir darbo saugos tarnyba vadovaujasi Darbo kodeksu, LR darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu bei kitų teisės aktų nuostatomis.

10.2. Pacientai privalo:

10.2.1. vykdyti sveikatos priežiūros specialistų nurodymus saugios elgsenos, aplinkosaugos ir priešgaisrinės saugos klausimais.

10.2.2. vengti veiksmų, galinčių kelti pavojų jo ir kitų supančių asmenų sveikatai ar gyvybei.

10.3. Pacientui neleidžiama naudotis jokia poliklinikoje esančia medicinos ar buitinės technikos įranga.

10.4. Pacientui draudžiama atidarinėti elektros skydelius, jėgos spintas. Pacientui neleistina savavališkai keisti poliklinikoje esančių įrenginių ir baldų padėties.

10.5. Pacientas turi imtis visų atsargumo priemonių judėdamas paviršiais, kurie buvo neseniai valyti drėgnuoju būdu arba kai ant jų yra išsiliejusių skysčių ar pabirusių medžiagų.

10.6. Darbo saugą ir sveikatą poliklinikoje reglamentuojantys teisės aktai: Darbo kodeksas, Darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymas, Įmonių darbuotojų saugos ir sveikatos tarnybų pavyzdiniai nuostatai, Darbuotojų saugos ir sveikatos instrukcijų rengimo ir instruktavimo tvarka, Nelaimingų atsitikimų darbe tyrimo ir apskaitos nuostatai, Profesinės rizikos vertinimo nuostatai, Įmonės darbuotojų saugos ir sveikatos deklaracija Valstybinei darbo inspekcijai, Darbuotojų aprūpinimo asmeninėmis apsaugos priemonėmis nuostatai, Įsakymas „Dėl profilaktinių sveikatos tikrinimų sveikatos priežiūros įstaigoje“, Darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimai tvarkant krovinius rankomis, Priešgaisrinės saugos įstatymas, Bendrosios gaisrinės saugos taisyklės, Saugos eksploatuojant elektros įrenginius taisyklės.

10.7. Darbo saugą ir sveikatą reglamentuojantys poliklinikos direktoriaus patvirtinti norminiai dokumentai: Darbuotojo saugos ir sveikatos įvadinė instrukcija, Darbuotojo saugos ir sveikatos darbo vietoje instrukcijos, Įvadinė (bendra) gaisrinės saugos instrukcija, Gaisrinės saugos instrukcija darbo vietoje, Incidentų darbe registravimo ir tyrimo tvarkos aprašas bei kiti norminiai dokumentai.

XI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

11.1. Pacientų turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai ir pinigai poliklinikoje nėra imami saugoti.

11.2. Poliklinika teikia tik ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, todėl pacientų lankymo, išrašymo ir perkėlimo į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas nevykdo.

11.3. Taisyklės tvirtinamos ir keičiamos poliklinikos direktoriaus įsakymu.

11.4. Visuomenės informavimo priemonių atstovams bei fiziniams asmenims poliklinikos patalpose draudžiama filmuoti, fotografuoti, daryti garso įrašus be raštiško poliklinikos administracijos leidimo.

11.5. Poliklinikos teritorija ir bendro naudojimo patalpos, pažymėtos specialiais ženklais, yra stebimos vaizdo kameromis.

11.6. Poliklinikos darbuotojai turi teisę neaprašyti asmens, jeigu jo elgesys yra neadekvatus arba turi baudžiamojo nusižengimo ar administracinių teisės pažeidimų požymių (įžeidinėja darbuotoją, jam grasina ir kt.). Tokiu atveju poliklinikos darbuotojai, reikalui esant, kviečia apsaugos darbuotoją ir informuoja administraciją.